

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “BMT UGT Sidogiri mulai beroperasi pada tanggal 5 robiul awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. Di Surabaya kemudian mendapatkan badan hukum koperasi dari kanwil dinas koperasi PK dan M propinsi jawa timur dengan SK nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000.⁶⁹

BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam suatu kegiatan urusan guru tugas pondok pesantren sidogiri (Utusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.

Dalam setiap tahun BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 18 tahun dan sudah memiliki 440 unit layanan Baitul Maal wat Tamwil/ jasa keungan syariah dan 1 unit pelayaan transfer.

⁶⁹ Sejarah Bmt Ugt Sidogiri, Dalam, [Http://Bmtugtsidogiri.Co.Id](http://Bmtugtsidogiri.Co.Id), Diakses pada 30 Maret 2018

Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter STAF, yaitu Shiddiq (jujur), Tabligh (Transparan), Amanah (dapat dipercaya) dan fathanah (profesional).

Manajemen yang digunakan adalah manajemen Rasul, yakni siddiq/jujur, amanah/dapat dipercaya, dan fatonah/professional. Dalam penerapan sistem manajemennya BMT Sidogiri menerapkan sistem jemput bola, jadi setiap *Account officer* setiap hari mendatangi anggota BMT Sidogiri yang hendak melakukan transaksi dan BMT Sidogiri juga memiliki sebuah alat yang digunakan untuk transaksi penyetoran atau penarikan dana yang bekerja sama dengan MegaCom yang mana alat tersebut digunakan oleh Account Officer untuk mencatat transaksi, dan data transaksi tersebut akan secara otomatis masuk ke dalam komputer teller sehingga akan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan *Account Officer* juga tidak perlu mendata kembali anggota yang melakukan transaksi.

Dengan berkembangnya BMT UGT Sidogiri di dunia lembaga keuangan syariah, kemudian terus melebarkan sayapnya yaitu dengan membuka kantor cabang baru di kabupaten Blitar, yaitu di Jl. Mastrip No. 11 Kalipang-Sutojayan-Blitar, atau tepatnya sebelah timur pasar Lodoyo, karena target utama dari BMT UGT Sidogiri adalah orang-orang yang bertransaksi di pasar.

Setelah mendapatkan izin dari pihakpihak terkait, kantor BMT UGT Sidogiri cabang Blitar diresmikan pada September 2013.⁷⁰

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo yang terletak di Jl. Mastrip No. 11 Sutojayan Blitar.

3. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

a. Visi BMT UGT Sidogiri

- 1) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- 2) Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

b. Misi BMT UGT Sidogiri

- 1) Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
- 2) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- 4) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional).⁷¹

⁷⁰ Sejarah Bmt Ugt Sidogiri, Dalam, [Http://Bmtugtsidogiri.Co.Id](http://Bmtugtsidogiri.Co.Id), Diakses pada 30 Maret 2018

⁷¹ Visi Misi BMT UGT Sidogiri Blitar, dalam, <http://bmtugesidogiri.co.id>, diakses 30 Maret 2018

c. Maksud dan Tujuan

- 1) Koperasi ini bermaksud menggalang kerja sama untuk membantu kepentingan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan.
- 2) Koperasi ini bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta ikut membangun perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat madani yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 serta di ridhoi oleh Allah SWT.

4. Susunan pengurus BMT UGT Sidogiri

Pengurus

Ketua	: H. Mahmud Ali Zain
Wakil Ketua I	: H. Abdullah Rahman
Wakil Ketua II	: A. Saifulloh Naji
Sekretaris	: A. Thoha Putra
Bendahara	: A. Saifulloh Muhyidin

Pengawas

Pengawas Syariah	: KH. A. Fuad Noer Chasan
Pengawas Manajemen	: H. Bashori Alwi
Pengawas keuangan	: H. Sholeh Abd. Haq

Pengelola

Direktur Utama : Abd. Majid Umar

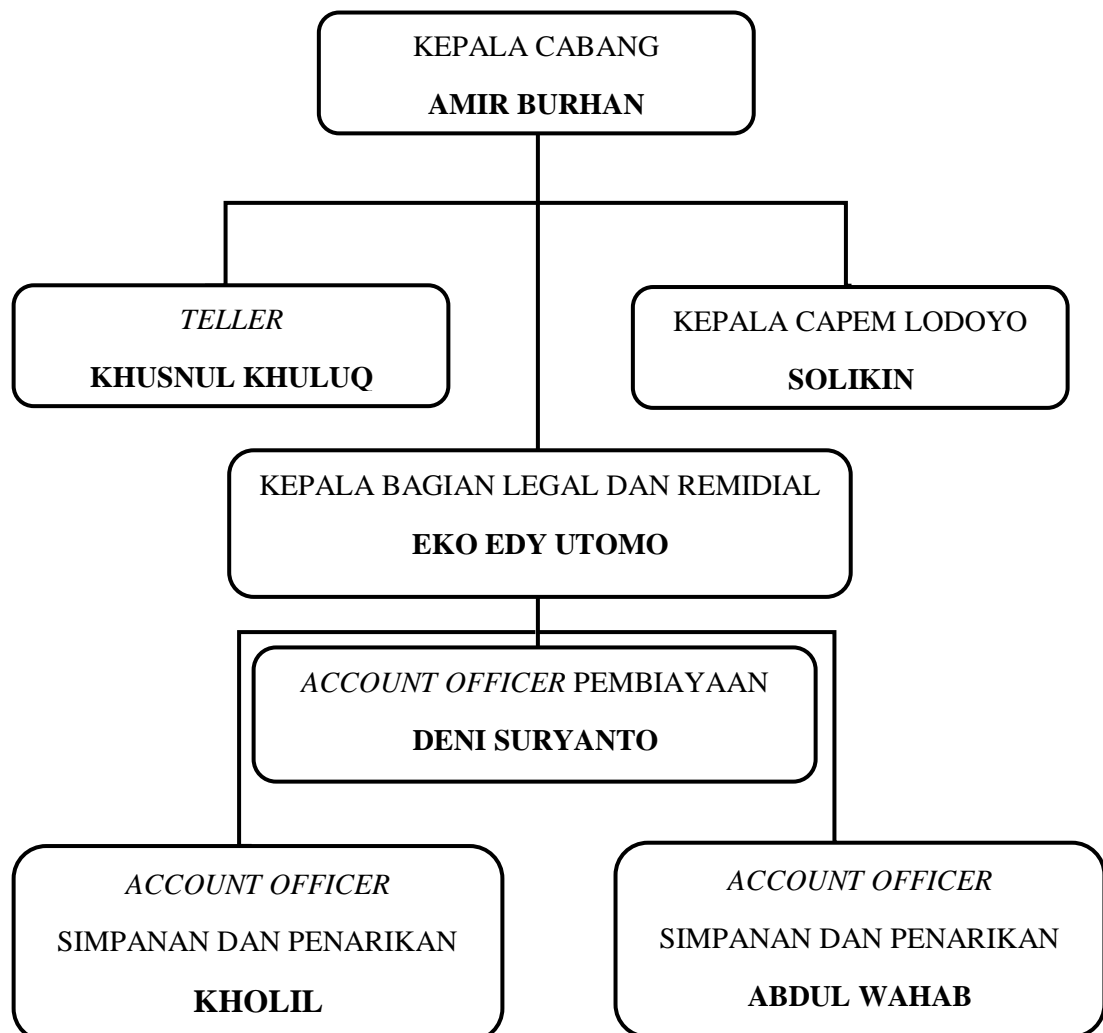
Direktur Bisnis : HM. Sholeh Wafi

Direktur keuangan : Abd. Rokhim

Direktur kepatuhan : Moh. Aunur Rahman⁷²

5. Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodooyo

Gambar 1.1



⁷² Bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html diakses 28 Maret 2018

6. Produk-produk BMT UGT Sidogiri Blitar

BMT UGT Sidogiri berniat untuk membantu mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan ekonomi mereka, adapun kegiatan yang dilakukan oleh BMT Sidogiri diantaranya adalah:

a. Produk tabungan

Adapun jenis produk-produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar diantaranya adalah:

1) Tabungan Umum Syariah

Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musyarakah. dengan nisbah 30% Anggota : 70% BMT. Manfaat menabung di BMT UGT Sidogiri adalah aman dan transparan, bebas riba, transaksi mudah dan sesuai syariah, bagi hasil menguntungkan dan halal, tanpa biaya administrasi bulanan, ikut membantu sesama ummat (ta'awun).

2) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musyarakah, dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah transaksi mudah dan transparan sehingga memudahkan melihat perkembangan setiap saat, aman, terhindar dari riba dan haram, ikut membantu sesama ummat (ta'awun), mendapatkan bagi

hasil bulanan yang halal dan menguntungkan atau dapat dirupakan barang untuk kebutuhan hari raya sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.

3) Tabungan Haji Al-Haromain

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 50% Anggota : 50% BMT. Manfaat memiliki tabungan ini adalah kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat. Mudah memantau perkembangan dana dengan mendapatkan laporan mutasi transaksi berupa buku tabungan. Mendapatkan tambahan bagi hasil yang kompetitif. Ikut membantu sesama ummat (ta'awu). Aman, terhindar dari riba dan haram. Dapat mengajukan dana talangan bagi calon jama'ah haji yang ingin memperoleh porsi keberangkatan haji pada tahun yang direncanakan.

4) Tabungan Kurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah mempermudah perencanaan keuangan untuk pembelian hewan kurban dan aqiqah, mendapatkan Bagi hasil yang halal dan kompetitif, membantu sesama ummat (ta'awun).

5) Tabungan Umroh

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah dengan nisbah 40% Anggota: 60% BMT. Manfaat memiliki tabungan ini adalah kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat, mendapatkan tambahan bagi hasil yang kompetitif, ikut membantu sesama ummat (ta'awun), aman, terhindar dari riba dan haram, dapat mengajukan dana talangan umrah maksimal 30% dari kekurangan biaya umrah dengan ketentuan pembiayaan yang berlaku.

6) Tabungan Pendidikan

Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan, transaksi mudah dan bebas dari riba. Pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan siswa di akhir tahun pendidikan, mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan, mendapatkan dana bea siswa untuk siswa tidak mampu sebesar Rp 150.000 , sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, gratis biaya administrasi.

7) Tabungan Berjangka

Tabungan Berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah sebagai berikut:

- a) waktu 1 Bulan Nisbah 50% Anggota : 50% BMT
- b) Jangka waktu 3 Bulan Nisbah 52% Anggota : 48% BMT
- c) Jangka waktu 6 Bulan Nisbah 55% Anggota : 45% BMT
- d) Jangka waktu 9 Bulan Nisbah 57% Anggota : 43% BMT
- e) Jangka waktu 12 Bulan Nisbah 60% Anggota : 40% BMT
- f) Jangka waktu 24 Bulan Nisbah 70% Anggota : 30% BMT

Keuntungan mempunyai tabungan jenis ini adalah mendapatkan Bagi Hasil yang lebih besar dan kompetitif, bisa dijadikan jaminan pembiayaan, nisbah (proporsi) bagi hasil lebih besar dari pada tabungan umum syariah.

8) Tabungan Berjangka Plus

Tabungan berjangka kusus dengan manfaat asuransi santunan rawat inap dan kematian. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 45% anggota : 55% BMT. Keuntungan mempunyai tabungan jenis ini adalah gratis Tabarru' asuransi, mendapatkan santunan rawat inap, mendapatkan santunan kematian.

9) Tabungan Tarbiyah

Tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan asuransi. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. dengan nisbah 25% Anggota : 75% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah kemudahan dalam perencanaan keuangan masa depan untuk biaya pendidikan putra/putri, mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis tanpa melalui pemeriksaan kesehatan, serta mendapatkan souvenir BMT UGT Sidogiri sesuai persyaratan yang berlaku.⁷³

b. Produk Pembiayaan

1) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Gadai Emas Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan dalam Gadai Emas Syariah adalah akad *Rahn bil Ujrah*. Keuntungan dan manfaat dari akad ini proses yang cepat dan mudah dan pembiayaan langsung cair tanpa survey terlebih dahulu.

2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Modal Usaha Barokah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil. Akad yang digunakan adalah akad berbasis bagi hasil (*mudharabah/musyarakah*)

⁷³ Brosur Produk Simpanan BMT UGT Sidogiri

atau jual beli (*murabahah*). Manfaat dari Modal Usaha Barokah adalah pembiayaan usaha komersial mikro dan kecil.

3) UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

Multi Guna Tanpa Agunan adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah berbasis jual beli (*murabahah*), atau berbasis sewa (*ijarah & kafalah*). Biasanya dalam produk ini dalam penggunaan modal usaha, biaya pendidikan dan biaya rumah sakit. Keuntungan dari Multi Guna Tanpa Agunan yaitu untuk membantu mempermudah anggota memenuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang di letakkan di BMT. Ketentuan dalam produk ini maksimal plafon pembiayaan sampai dengan Rp. 1.000.000,-.

4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

Kendaraan Bermotor Barokah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad jual beli (*murabahah*). Manfaat dari produk ini yaitu membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah.

5) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Fasilitas pembiayaan yang di tunjukan untuk pembelian barang Telektronik seperti laptop, komputer, TV, kulkas dsb. Akad yang

digunakan adalah akad berbasis jual beli (murabahah) atau akad ijarah muntahiyah bittamlik. Manfaat dari produk ini yaitu bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan. Maksimal plafon pembiayaan sampai 10 juta. Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan berharga yang lain seperti BPKB dan sertifikat tanah.

6) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementerian agama untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad Kafalah bil Ujah dan Wakalah bil Ujah.⁷⁴

B. Temuan Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis sesuai dengan fokus penelitian:

1. Penerapan pelayanan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar untuk menjadikan anggota berminat mengajukan pembiayaan.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan kegiatan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan. Fitzsimmons mengutarakan bahwa kualitas pelayanan suatu kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

⁷⁴ Brosur Produk Pembiayaan BMT UGT Sidogiri

jaminan (*assurance*), keandalan (*reability*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*).

- 1) Bagaimana BMT menanamkan keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan dalam melayani anggota?

Jaminan (*assurance*) yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset ada 4 aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Rasa aman sangat penting bagi mereka yang sudah melakukan pembiayaan di BMT UGT Sidogiri. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Amir:

- a) Bagaimana BMT memeberikan keramahan pada anggota yang melakukan pembiayaan?

“Pelayanan dengan salam, sapa dan senyum kepada anggota. Pendekatan emosional dalam kekeluargaan dan memberikan pemahaman mengenai keunggulan produk sesuai syariah dan pendampingan berkala dan tanpa denda keterlambatan atau pinalti untuk menarik calon peminjam supaya mau mengajukan pembiayaan.”

- b) Bagaimana kompetensi pelayanan yang dimiliki BMT supaya anggota melakukan pembiayaan?

“Keunggulan BMT adalah proses lebih mudah dari pada perbankan dan margin lebih ringan dari koperasi pada umumnya dan sistem jemput bola baik tabungan atau angsuran.”

- c) Bagaimana kredibalitas yang dimiliki BMT agar anggota melakukan pembiayaan di BMT?

“Sistem online nasional dengan 270 kantor memudahkan anggota mengangsur atau mengecek sisa pinjaman. Jaminan langsung bisa

diambil saat pelunasan dan cover asuransi untuk peminjam yang meninggal tanpa harus membayar sedikitpun.”

d) Bagaimana keamanan yang diberikan BMT pada anggota ?

“Untuk keamanan agunan dijamin keamanannya dan tidak dijamin di lembaga lain sehingga sewaktu-waktu bisa diambil ketika pelunasan atau dibutuhkan mendadak dan bisa ditukar dengan jaminan lain yang setara.”⁷⁵

2) Bagaimana BMT mengukur keandalannya untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan?

Ada juga dengan menggunakan keandalan (*reability*) merupakan dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini, yang pertama yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Amir:

“Kemampuan BMT memberikan pelayanan yaitu kita selalu berusaha untuk menyediakan utamanya penarikan, jangan sampai ada kekosongan likuiditas sehingga kita mempunyai batas-batas tertentu di waktu-waktu tertentu dan tentunya beda-beda itu kita punya batas likuiditas, bagaimana nanti setiap anggota yang mengambil pasti terlayani kecuali pada nominal-nominal yang besar diatas 100 juta rupiah kita baru layani kalau sudah konfirmasi satu hari sebelumnya, ini untuk menjaga supaya keadaan di kantor ini tidak samapi kehabisan likuiditas.

Selanjutnya untuk keakuratan BMT tentunya sudah didukung oleh sistem sehingga kita bisa memberikan pelayanan secara online diantaranya baik anggota itu yang nabung dimanapun di seluruh Indonesia nanti bisa mengambil di salah satu kantor cabang atau capem yang ada di Indonesia ini dan itu langsung, kita mempunyai server yang mencakup nasional sehingga untuk anggota ini melihat saldonya berapa atau kita mengetahui

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

orang ini masih punya saldo atau tidak, itu kita langsung online sehingga itu sangat akurat sekali dan tidak ada selisih sedikitpun.”⁷⁶

- 3) Bukti fisik yang seperti apa yang diterapkan BMT agar anggota melakukan pembiayaan?

Tidak hanya itu, ada juga bukti fisik (*tangibles*) yaitu suatu servis yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan di BMT UGT Sidogiri. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Amir:

“Kalau untuk pembiayaan kita terjun ke lapangan di antara untuk bagaimana orang itu bisa diberikan pinjaman pada kita utamanya untuk yang UGT MTA. MTA itu kita terjun ke lapangan mencari orang-orang yang layak untuk di biayai dan dia juga membutuhkan salah satunya pembiayaan MTA itu untuk pedagang-pedagang yang mana mereka itu biasanya terjatoh oleh rentenir, kita bisa melihat langsung ke lapangan, ke pasar-pasar karena memang sudah punya karyawan yang terjun ke lapangan jadi tau siapa saja yang terjatoh rentenir. Dan MTA ini tidak menggunakan jaminan, cuma ada kesanggupan dia untuk menabung setiap hari dan pinjaman maksimal 1 juta rupiah dan harus untuk pedagang pasar atau mikro dan yang untuk terjatoh rentenir.”⁷⁷

- 4) Bagaimana rasa empati yang diberikan BMT terhadap anggota?

Selanjutnya ada juga dimensi empati (*empathy*) yaitu merupakan perhatian yang diberikan secara pribadi terhadap pelanggan dengan menempatkan

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

dirinya pada situasi pelanggan. Dimensi ini salah satu juga yang ada di BMT UGT Sidogiri, seperti yang di jelaskan oleh Bapak Amir:

“Untuk anggota baik itu anggota peminjam ataupun penabung utamanya penabung dan peminjam yang besar itu kita selalu silaturahmi, bahkan untuk penabung yang diatas 500 ribu rupiah, dan kalau ada yang meninggal itu akan mendapatkan santunan senilai 2 juta rupiah dari pihak BMT untuk penabung yang saldonya minimal 500 ribu rupiah. Kemudian untuk peminjam yang meninggal dunia itu juga kita ikutkan asuransi sehingga ketika si peminjam itu meninggal dunia maka pinjamannya akan dilunasi oleh asuransi, itu adalah bentuk empati kita terhadap anggota.”⁷⁸

- 5) Bagaimana sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat?

Dan yang terakhir ada daya tanggap (responsiveness) merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada langganan. Berikut penjelasan dari Bapak Amir:

“Setiap ada anggota yang datang ke kantor langsung disambut dengan salam dan ditanya apa tujuannya dan langsung karyawan yang bersangkutan melayaninnya, selanjtnya kita selalu upgrade sistem dan SDM untuk proses adm dan analisa pakai software yang selalu di upgrade sesuai dengan kemajuan teknologi, untuk SDM nya juga selalu diberikan pelatihan mengenai hal-hal yang baru.”⁷⁹

- 6) Bagaimana etika pelayanan yang di terapkan di BMT?

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

Dengan pelayanan yang bagus di BMT menjadikan BMT UGT Sidogiri semakin berkembang. Hal demikian seperti yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri, dimana secara langsung BMT berusaha melayani nasabah dengan pelayanan yang terbaik. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di BMT UGT Sidogiri banyak sudah diterapkan. Salah satunya dengan menggunakan etika untuk memberikan pelayanan yaitu dengan melakukan 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Bahwa karyawan di BMT UGT Sidogiri harus ramah terhadap anggota. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Amir:

“Disini BMT mengutamakan kejujuran dan keramahan yang menunjukkan sifat kekeluargaan yang diutamakan sehingga ada senyum, salam, sapa, santun.”⁸⁰

- 7) Apakah bentuk-bentuk pelayanan dalam memberikan produk pembiayaan? Selain itu di BMT UGT Sidogiri memberikan pelayanan khusus yang tidak dimiliki oleh Lembaga Keuangan lain dalam pemberian pembiayaan dengan produk yang telah ada seperti UGT GES (Gadai Emas Syariah), UGT MUB (Modal Usaha Barokah), UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agungan), UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah), UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik), UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji), dan memberikan pelayanan yang baik yang harus diterapkan, supaya anggota nyaman untuk melakukan pinjaman di BMT, adapun bentuk-bentuk pelayanan yang ada di BMT UGT Sidogiri yaitu seperti yang di paparkan oleh bapak Amir:

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

“Bentuk pelayanan itu pada dasarnya sama tapi untuk yang agunan seperti UGT GES itu itu nilainya tergolong yang mudah, likuid sekali karena likuid itu makanya ada perbedaan perlakuan jadi untuk yang jaminan tunai itu biasanya orang tersebut mempunyai simpanan disini atau ditempat lain itu nanti di mudahkan persyaratannya tidak begitu banyak karena jaminannya sudah sangat likuid, kalau yang lain itu bentuk survei dan lain-lain tetapi untuk UGT GES dan jaminan tunai cukup membawa KTP saja, kemudian yang berbeda lagi itu UGT PKH yaitu kita tanpa survei karena pada dasarnya itu seakan akan yang jaminan tunai karena itu kan sekali pun uang, yang jaminan porsi dan kita minta surat kuasa untuk pembatalan porsi jika sewaktu waktu ada masalah jadi memakai surat kuasa. Dan untuk UGT MUB dan KBB itu proses pelayanannya agak berbeda dan rumit.”⁸¹

8) Bagaimana standart pelayanan yang diterapkan di BMT ?

Perlu dipahami juga dalam memberikan pelayanan petugas BMT selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik anggota maupun pegawai BMT saling menghargai. Hal ini juga diterapkan dalam pelayanan BMT UGT Sidogiri. Standart pelayanan yang digunakan di BMT UGT Sidogiri seperti halnya yang dijelaskan oleh Bapak Amir:

“Disini kami tetap menggunakan sisem kekeluargaan karena kita ini satu keluarga, satu komunitas untuk berkembang bersama, maju bersama sehingga adanya saling kesepahaman antara pihak koperasi bisa memenuhi apa yang dibutuhkan anggota dan anggota bisa mengikuti aturan-aturan yang ada di BMT sehingga tidak ada salah satu yang dirugikan.”⁸²

Hal yang sama juga dipaparkan oleh Kepala Bagian Simpanan dan Pembiayaan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo yaitu Bapak Solikin:

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

⁸² Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 26 April 2018

“Kita koperasi menggunakan sistem kekeluargaan, orang yang datang ke BMT selalu di sapa, senyum, salam dan dilayani dengan baik. Kalau diluar kantor kita juga tidak menarik angsuran saja tetapi juga menggunakan pendekatan emosional atau religiusitas supaya mereka tidak ingin pindah ke lembaga keuangan yang lain.”⁸³

- 9) Apakah ada pelayanan khusus yang dimiliki BMT untuk anggota simpanan dan pembiayaan?

Dari penjelasan diatas dapat ditarik maksud bahwa standart pelayanan yang digunakan di BMT UGT Siogiri salah satunya menggunakan sistem kekeluargaan. Selanjutnya dalam kegiatan pelayanan yang akan diberikan berkualitas, BMT dibekali dasar pelayanan nasabah yang harus dipahami dan dimengerti oleh seseorang. Dan di BMT UGT Sidogiri ada pelayanan khusus bagi anggota simpanan dan anggota pembiayaan. Seperti hal ini juga diterapkan dalam pelayanan BMT UGT Sidogiri. Pelayanan khusus anggota simpanan dan anggota pembiayaan yang ada di BMT Sidogiri seperti halnya yang dijelaskan oleh Bapak Amir:

“BMT tidak membedakan antara anggota simpanan dan pembiayaan, semua itu sama. Di dalam koperasi atau BMT itu tidak ada yang namanya nasabah tetapi anggota karena semua itu ikut memiliki dan kita disini tidak membedakan yang meminjam dan simpanan. Sehingga tidak ada peminjam saja karena pasti semua anggota itu punya simpanan karena semuanya ikut memiliki.”⁸⁴

Dari sisi anggota, pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri juga dinilai baik. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bu Sri Ekowati yang

⁸³ Wawancara dengan Bapak Solikin (Kepala Bagian Simpanan dan Pembiayaan BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 26 April 2018

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 26 April 2018

direkomendasikan oleh BMT UGT Sidogiri karena salah satu anggota yang tempat berdagangnya tidak jauh dengan BMT, yaitu

“Pelayanannya baik, saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan BMT karena semua karyawannya sangat sopan yaitu dengan mengenakan kopyah dan sarung. Dan di sisi lain juga enak dimintai masukan mengenai pinjaman pembiayaan.”⁸⁵

Dari wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa BMT UGT Sidogiri memeberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan sistem kekeluargaan seperti salam, sapa, sopan terhadap nasabah baru dan nasabah lama baik nasabah simpanan dan pinjaman. Begitu juga pendapat dari anggota BMT UGT Sidogiri bahwa nasabah diberlakukan dengan ramah, baik dan sopan.

2. Penerapan religiusitas BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar untuk menjadikan anggota berminat mengajukan pembiayaan.

Religiusitas merupakan sebuah ekspresi spiritual seseorang yang berkaitan dengan sistem keyakinan, nilai, hukum yang berlaku dan ritual. Religiusitas adalah aspek yang telah dihayati oleh individu di dalam hati, getaran hati nurani dan sikap personal. Aspek tersebut berkaitan dengan aspek iman, aspek islam, aspek ihsan, aspek ilmu, aspek amal. Dan selain itu juga ada dimensi-dimensi yang dilakukan oleh umat muslim, seperti dimensi ideologis (kepercayaan agama), dimensi ritual, dimensi devosi, dimensi pengalaman, dimensi konsekuensi. Dimensi ideologis merupakan seperangkat kepercayaan yang wajib diyakini dan diimani oleh seorang muslim. Seperti agama lainnya, struktur kepercayaan islam dibagi menjadi tiga bagian. Bagian pertama yaitu

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Sri Ekowati (Nasabah BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 26 April 2018

berkaitan dengan iman kepada Tuhan beserta segala sifat-sifat-Nya. Bagian kedua menjelaskan tentang tujuan Tuhan dan peran orang mukmin dalam tujuan tersebut. Bagian ketiga menjelaskan tentang etika agama.

Selanjutnya ada dimensi ritual yang dimana bagian integral dari agama formal. Ia mencakup praktik-praktik keagamaan termasuk ibadah dan hal-hal yang dilakukan manusia dalam melaksanakan perintah agama. Tidak hanya itu, dimensi pengalaman merupakan dimensi kognitif agama. Ia merupakan perasaan, pengetahuan, dan emosi yang timbul dari atau berhubungan dengan tipe-tipe komunikasi dengan pengalaman dari hakikat ketahuan yang paling tinggi.

1) Bagaimana karakter religiusitas yang dimiliki BMT ?

Karakter adalah cara berpikir dan kerjasama dan berperilaku menjadi ciri khas tiap individu untuk hidup dalam lingkup keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Salah satu karakter yang wajib dibentuk dalam suatu usaha yaitu karakter religiusitas. Karakter religiusitas sangat penting ditanamkan di diri seseorang supaya menjadi pribadi yang lebih baik.

Seperti yang dijelaskan oleh bapak Amir:

“karakter religiusitas atau keislaman yang ada di BMT UGT Sidogiri ini yaitu adanya akad yang jelas dalam transaksi, tidak ada unsur penipuan, riba dan perjudian, saling rela (antara anggota dan lembaga saling setuju satu sama lain).”⁸⁶

2) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi karakter religiusitas di BMT ?

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

Berdasarkan penelitian karakter religiusitas di BMT UGT Sidogiri maka disini BMT juga ada faktor-faktor yang mempengaruhi karakter religiusitas, yaitu seperti yang dijelaskan oleh bapak Amir yaitu:

“faktor-faktor religiusitas yang ada antara lain yaitu jenis usaha yang dibiayai harus halal dan tidak melanggar hukum, para pihak yang melakukan akad harus cakap hukum (baligh dan berakal), jangka waktunya harus jelas, usaha yang dijalankan harus jelas.”⁸⁷

3) Apa saja produk-produk yang berbasis keislaman di BMT ?

Di BMT UGT Sidogiri juga menanamkan hal-hal tersebut kepada anggota maupun karyawannya, BMT juga mempunyai visi dan misi untuk menjalankan hal tersebut.

1. Visi BMT UGT Sidogiri

- 1) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- 2) Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

2. Misi BMT UGT Sidogiri

- 1) Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
- 2) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

- 4) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional)

Dari penjelasan visi misi tersebut bahwasanya BMT UGT Sidogiri salah satunya ada terwujudnya budaya ta'awun yaitu kita sesama makhluk hidup harus saling tolong menolong apalagi pada manusia yang sangat membutuhkan bantuan. Di BMT juga ada produk pembiayaan yang berbasis keislaman yaitu UGT GES, UGT MUB, UGT MTA, UGT MTA, UGT KBB, UGT PBE, UGT PKH. Produk-produk pembiayaan ini merupakan produk berbasis keislaman, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Amir:

“Saya kira hampir semua produk berbasis keislaman karena kita ta'awun yaitu saling tolong menolong sesama, saya kira nilai keislaman nya ya disitu. Jadi tidak murni kita itu mencari profit saja tetapi ada unsur ta'awun nya karena inti dari koperasi kan kekeluargaan.”⁸⁸

- 4) Apa yang diterapkan di BMT untuk meningkatkan religisiutusnya?

Dilihat dari segi SDM nya bahwa BMT sudah meningkatkan tingkat religiusitasnya, anggota maupun karyawan semuanya muslim. dilihat dari KTP, ibadah, solat, organisaasi, ritual-ritual dan lain-lain. Seperti yang dijelaskan Bapak Amir:

“Setiap pagi kita rutin melakukan gerak batin yaitu dengan adanya rapat diisi dengan baca-baca surat pendek untuk menguatkan kita dan mendekatkan kepada anggota kita supaya senantiasa diberikan kesehatan, rejeki lancar sehingga tidak terkendala dalam usahanya dan angsuran ke kita juga lancar. Kegiatan yang rutin dilakukan

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

setiap bulan yaitu di adakan yasinan-yasinan di kantor-kantor atau di rumah karyawan agar mempererat tali silaturahmi.”⁸⁹

Selain hal ini di BMT UGT Sidogiri juga mempunyai kualitas pelayanan religiusitas, berikut penjelasannya oleh Bapak Amir:

“Kalau kualitas itu tergantung yang menilai, yang jelas semuanya sejak masuk BMT sudah menerapkan dari sisi syariahnya sehingga semuanya kita berikan pengaruh untuk kesini bahwasanya anggota itu ingin maju bareng, bekerja sama bareng. Dalam bahasa musyarakah mudharabah atau mudharabah musyarakah jadi uang yang disimpan disini adalah sebagai modal untuk diputar atau muamalah sehingga perolehannya itu sesuai dengan prosentase. Jika untung nya besar maka juga mendapatkan keuntungan besar dan jika untungnya juga disamarata semua pemahaman ini diberikan diawal. Kemudian jika nanti ada penyelesaian-penyelesaian kita juga tidak lepas dari pandangan syariah sehingga kita ingatkan kalau ada anggota yang menunggak membayar cicilan di ingatkan dari segi syariahnya dan kita tidak menggunakan aspek hukum.”⁹⁰

Terbukti dengan adanya kualitas pelayanan religiusitas yang bagus banyak masyarakat yang mempercayakan pihak BMT untuk mengelola uang mereka. Mereka percaya akan pelayanan religiusitas yang diberikan oleh pihak BMT UGT Sidogiri hingga saat ini masih banyak warga pasar yang mempercayai BMT UGT Sidogiri ini. Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Imam Kamali yang direkomendasikan oleh BMT UGT Sidogiri Lodoyo karena salah salah satu anggota yang tempat brdagangnya tidak jauh dengan BMT, yaitu;

“Pelayanan yang diberikan di BMT UGT Sidogiri menurut saya sebagai nasabah cukup senang, apalagi disini juga ada pelayanan

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar), tanggal 24 Mei 2018

religiusitas. hal ini yang membedakan dari BMT yang lainnya. selain pelayanannya ramah, di BMT UGT Sidoogiri memberikan pelayanan tidak galak, misalnya jika belum punya uang dan jatuh tempo sama BMT masih diberi kelonggaran dan tidak ada denda.”⁹¹

Selanjutnya dalam pendekatan religiusitas, pelayanan yang diberikan oleh BMT sudah maksimal karena dilihat dari banyaknya anggota yang melakukan pembiayaann di BMT UGT Sidogiri. Pelayanan religiusitas secara maksimal yaitu seperti yang telah di paparkan oleh Bapak Amir selaku Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodayo. Berikut penjelasan:

“Kalau dikatan maksimal itu saya juga tahu karena yang namanya kepuasan itu tidak bisa diukur atau relatif. tapi kita tetap berusaha untuk bertambah baik bertambah baik. kan penilaian itu kan subyektif.”⁹²

Seperti halnya yang di jelaskan oleh Kepala Bagian Simpanan dan Pembiayaan BMT Sidogiri Cabang Lodayo yaitu Bapak Solikin. berikut paparannya:

“Jika dikatakan maksimal itu bila BMT sudah melakukan tugasnya dengan baik dan tingkat kepuasan anggota yang melakukan pembiayaan di situ sudah puas. tetapi BMT juga tetap berusaha untuk bertambah baik.”⁹³

Dari hasil wawancara dari kegiatan informan dapat ditarik kesimpulan bahwa terkait pelayanan dan religiusitas di BMT UGT

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Imam Kamali (Anggota BMT Sidogiri Cabang Lodayo Blitar), tanggal 27 April 2018

⁹² Wawancara dengan Bapak Amir (Manajer BMT Sidogiri Cabang Lodayo Blitar), tanggal 26 April 2018

⁹³ Wawancara dengan Bapak Solikin, (Kepala Bagian Simpanan dan Pembiayaan BMT Sidogiri Cabang Lodayo Blitar), tanggal 26 April 2018

Sidogiri Lodoyo yang diberikan kepada anggota itu sangat bagus karena karyawannya sangat sopan, ramah dan selalu rapi dalam berpakaian. karena ciri khas dari karyawan BMT UGT Sidogiri yang memakai seragam santri, karena pakaian itu sendiri menunjukkan kepribadian seseorang dan berpakaian pun juga harus memperoleh perhatian yang cukup serius dalam memberikan pelayanan.

Dengan berbentuk Baitul maal wa tamwil ini, BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar berusaha untuk membantu masyarakat dalam perekonomian. Salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik dalam kegiatan usaha untuk anggotanya, hal ini seperti yang telah di paparkan oleh Bapak Amir dan Bapak Solikin bahwa dalam pembiayaan di BMT UGT Sidogiri menggunakan pendekatan pelayanan dan religiusitas. pelayanan yang dilakukan di BMT UGT Sidogiri dengan cara kekeluargaan karena kita ini satu keluarga, satu komunitas untuk berkembang bersama, maju bersama sehingga adanya saling kesepahaman antara pihak koperasi dan pihak anggota sehingga koperasi bisa memenuhi apa yang dibutuhkan anggota dan anggota bisa mengikuti aturan-aturan yang ada di BMT sehingga tidak ada salah satu yang dirugikan. dan dengan pelayanan religiusitas untuk pinjaman yang dilakukan oleh anggota yang telat untuk membayar, di BMT UGT Sidogiri ada penyelesaian-penyelasiaan kita juga tidak lepas dari pandangan syariah sehingga kita ingatkan kalau ada anggota yang

nunggak membayar cicilan di ingatkan dari segi syariahnya dan kita tidak menggunakan aspek hukum.